

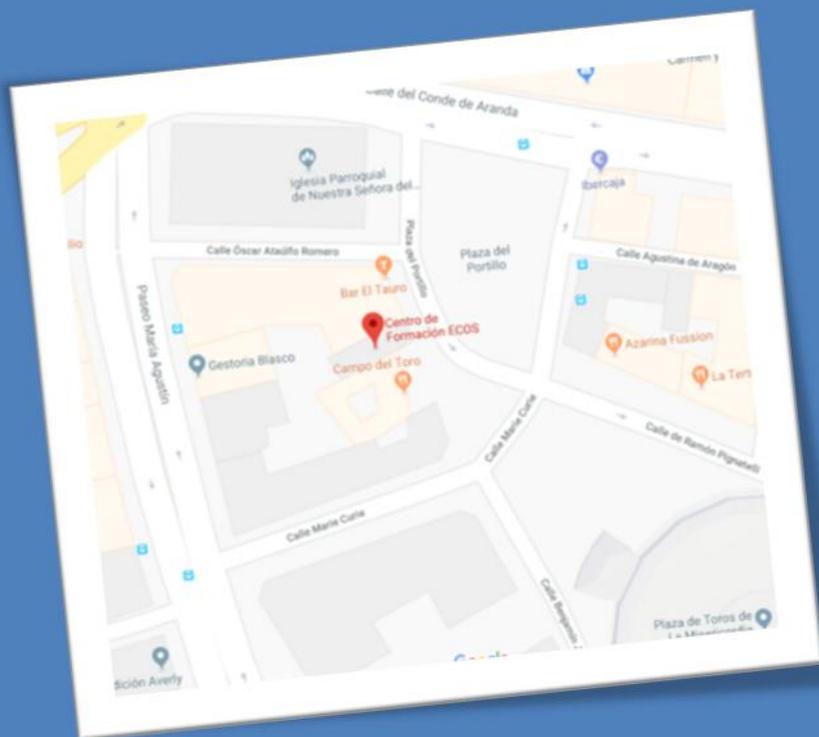


FEDERACIÓN DE EMPRESARIOS DE COMERCIO Y SERVICIOS DE ZARAGOZA Y PROVINCIA - CENTRO DE FORMACIÓN ECOS

PLAZA DEL PORTILLO, 6, LC - 50004 ZARAGOZA.

TELÉFONO 976 44 75 01 - Whatsapp: 658296209

Mail: centrodeformacion@ecos.es - Web. <https://ecoscf.wordpress.com/>



LÍNEAS DE AUTOBUSES:

21, 22, 23, 31, 33 Y 51.

AUTOBUSES DE ZUERA, CASITAS,
UTEBO Y HUESCA

PARKING PRIVADO PLAZA DE TOROS

CARTA DE SERVICIOS ELABORADA SEGÚN LA NORMA

UNE 93200:2008

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

FECHA DE EMISIÓN: 20 DE JUNIO DE 2018

OBJETIVOS Y FINES

El fin de la organización al publicar esta Carta de Servicio es informar públicamente de los servicios que prestamos, los compromisos de calidad adquiridos y los derechos y obligaciones de los alumnos, en la formación **GRATUITA** que impartimos, bien sea de financiación europea, estatal o autonómica.

DERECHOS Y DEBERES DEL ALUMNO

DERECHOS BÁSICOS DEL ALUMNO: .

- Recibir una formación de calidad.
- Gratuidad absoluta del curso.
- Recibir ayudas económicas según casos y condiciones.
- Recibir becas en el caso de ser desempleado y tener una minusvalía reconocida del 33%.
- Acogerse al programa de prácticas no laborales en empresas si el programa formativo lo permite.
- Tener cubierto el riesgo de accidentes.
- Recibir información y orientación laboral.
- Expresar su propia valoración y opinión.
- Protección de sus datos personales.
- Obtener diploma en caso de asistencia al 75% del curso y con aprovechamiento del mismo.

OBLIGACIONES BÁSICAS DEL ALUMNO:

- Estar inscrito en las Oficinas del Empleo del INAEM, en caso de ser participante desempleado o, en caso de ser trabajador ocupado pertenecer al sector al que va dirigida la formación.
- Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
- Asistir diariamente al curso.
- Justificar documentalmente las faltas de asistencia.
- Seguir con aprovechamiento el curso.

DESARROLLO COMPLETO

Ver desarrollo completo en la hoja de condiciones particulares que se entrega a todos los alumnos en cada uno de los cursos impartidos.

NORMAS REGULADORAS

Bases establecidas en la convocatoria publicada para cada programa formativo.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Los alumnos podrán emitir sugerencias para modificar o mejorar la Carta de Servicio. La sugerencia será considerada y tenida en cuenta en la siguiente revisión de la Carta.

MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

La presente Carta de Servicio y los resultados de los compromisos se publican de las siguientes maneras:

Comunicación interna: mediante su difusión en red junto con los resultados de los indicadores de los compromisos.

Comunicación externa: las Cartas mediante su publicación en la página Web y mediante folletos publicitarios disponibles y entregados a los alumnos en cada centro.

Los resultados de los compromisos mediante su publicación en el tablón de anuncios del centro.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En el caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en la carta, la organización se compromete a analizar las causas del incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo. Así mismo se compromete a informar de las decisiones tomadas y a solicitar disculpas por escrito a los alumnos afectados.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los alumnos pueden presentar quejas y sugerencias de las siguientes maneras:

Por escrito mediante formato proporcionado por el centro.

Mediante escrito dirigido al correo electrónico de la organización (centrodeformacion@ecos.es)

Verbalmente ante la dirección de la organización o ante el coordinador del centro.

COMPROMISOS	INDICADORES
Mantener un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 9001 con Registro de Empresa.	Certificado en vigor
Contestar por escrito a toda sugerencia o queja de alumno en un plazo inferior a 7 días.	% de cumplimiento
Realizar una encuesta final de satisfacción en todos los cursos (independientemente de su duración) y obtener en el 100% de los cursos una puntuación mínima de 7,5 en cada uno de los siguientes apartados: Organización, Materiales y Recursos, Contenidos y Profesorado.	% de cumplimiento
Realizar una encuesta final de satisfacción en todos los cursos (independientemente de su duración) y obtener en el 100% de los cursos una puntuación mínima de 7,5 en el apartado GLOBAL.	% de cumplimiento
Obtener una valoración final del INAEM superior a 80 puntos.	Valoración obtenida

Comunicar por escrito, mediante mail o Whatsapp la condición de seleccionado, en reserva o no admitido en los cursos de los alumnos pre-inscritos antes del inicio del curso	% de cumplimiento
Responder a las solicitudes de información que se produzcan a través de la página Web en un tiempo máximo de 48 horas (días hábiles).	Tiempo Respuesta

PERIODICIDAD DE EMISIÓN DE LOS INDICADORES DE LOS COMPROMISOS: ANUAL

CERTIFICADOS DE PROFESIONALIDAD ACREDITADOS

DENOMINACIÓN	FAMILIA	NIVEL
ADGD0308. ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	2
ADGG0408. OPERACIONES AUXILIARES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN	1
COML0309. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE ALMACENES	COMERCIO Y MARKETING	3
COMM0112. GESTIÓN DE MARKETING Y COMUNICACIÓN	COMERCIO Y MARKETING	3
COMT0112. ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL PEQUEÑO COMERCIO.	COMERCIO Y MARKETING	2
COMT0411. GESTIÓN COMERCIAL DE VENTAS.	COMERCIO Y MARKETING	3
COMV0108. ACTIVIDADES DE VENTA.	COMERCIO Y MARKETING	2